

SKRIPSI

RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN TANDA NOMOR KENDARAAN BERMOTOR (TNKB) DI SAMSAT MAKASSAR

FAUZIAH NOERHAM

E211 13 513



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISRASI NEGARA
MAKASSAR
2017**



ABSTRAK

Fauziah Noerham (E211 13 513). Responsivitas Pelayanan Publik(Studi Kasus Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) di samsat Kota Makassar), XVI+90Halaman+ 4 Gambar+ 42 Pustaka (1990-2014)+lampiran.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan administrasi masyarakat. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mendirikan penyediaan jasa pelayanan administrasi pembuatan nomor polisi seperti di Samsat. Namun dalam proses pemberian pelayanan yang dilakukan, masih terdapat beberapa permasalahan yang sering terjadi seperti waktu tunggu layanan, terbatasnya jumlah pegawai maupun lambatnya penerbitan TNKB baru. Oleh karena itu dibutuhkan responsivitas pelayanan publik, karena responsivitas merupakan bukti kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Secara umum penelitian ini bertujuan dari untuk menganalisis responsivitas pelayanan Pembuatan TNKB di kantor Samsat Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan sekitar 1 bulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum responsivitas pelayanan administrasi di kantor Samsat sudah baik, walaupun ada beberapa kekurangan yang masih harus diperbaiki. Menurut hasil penelitian berdasarkan indicator responsivitas menurut Zeithaml ada beberapa kekurangan yang ditemukan. Diantaranya lambatnya penerbitan TNKB untuk kendaraan baru serta jumlah pegawai, dan kurang tanggapnya pegawai samsat dalam menanggapi keluhan masyarakat serta kurang telitinya pegawai dalam mencetak TNKB di kantor Samsat.

kunci: Responsivitas, pelayanan publik



**HASANUDDIN UNIVERSITY
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE**

ABSTRACT

Fauziah Noerham (E211 13 513). Responsivness Public Service (Case Studies making the sign of the number of motor vehicles (TNKB) di samsat Kota Makassar), XVI+ 90 Pages + 4 Image + 42 Library(1990-2014)+6attachment.

One form of public service which is implemented by the government is meeting the needs of public administration. The government has tried to meet the needs of public administration by establishing Provision of services administration Making police numbers one of which is a office samsat. Butin the process ofservice deliveryis done,there are still someproblems that often occur as the waiting time of service, the limited number of personnel and Slow issuance of new TNKB . Therefore it takes responsiveness of public services, because the responsiveness is evidence of its capacity tomeet the needs of the community.

In general,this study aimstoanalyzethe responsiveness of servicesin Making services TNKB office samsat of Makassar. This study used a qualitative descriptive approach. The data collection is observation, interviews and documentation conducted approximately 1 month.

The results showed that the overall responsiveness of health services in the samsat already good, although there are some shortcomings that still need to be improved. According to the results of research based on the indicators of responsiveness by Zeithaml there are some deficiencies found. Among the factors of being late of TNBK issue for new vehicle and number of officers , as well as less professional of the officers at Samsat in responding the costomers' complaint. In addition the carelessness of the staff in printing TNKB is still a problem at Samsat office.

Keyword: Responsivness, Public Servic



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fauziah Noerham

NIM : E211 13 513

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) Di Samsat Makassar”** adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 9Juli 2017

Yang membuat pernyataan,

Fauziah Noerham
NIM. E211 13 513



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

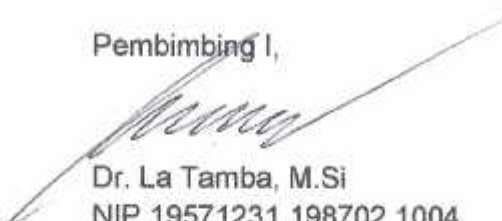
Nama : Fauziah Noerham
NIM : E211 13 513
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Responsitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Tanda
Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) Di Samsat Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk
Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Hasanuddin.

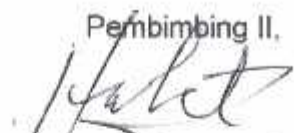
Makassar, 20 Agustus 2017

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. La Tamba, M.Si
NIP 19571231 198702 1004

Pembimbing II,


Dr. Hj. St. Halwathah, M.Si
NIP 19551205 199402 2001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,


Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si.
NIP 19680101 199702 2 001



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fauziah Noerham
NIM : E211 13 513
Program Studi : Administrasi Negara
Judul : RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN TANDA
NOMOR KENDARAAN BERMOTOR (TNKB) DI SAMSAT MAKASSAR

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu
Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, pada hari

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. La Tamba, M.Si

Sekretaris Sidang : Dr. St. Halwatiah, M.Si

Anggota : 1. Prof. Dr. H. Baharuddin, M.Si

2. Drs. Ali Fauzy Ely, M.Si

3. Drs. Nelman Edy, M.Si

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis sampai saat ini masih diberikan kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam tak lupa penulis junjungkan kepada Nabi besar kita yaitu Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini merupakan sebuah karya tulis ilmiah yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana S-1 pada Departemen Ilmu Administrasi. Judul dari skripsi ini adalah “Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) Di Samsat Makassar”.

Ucapan terima kasih selanjutnya dengan penuh cinta dan kasih sayang penulis persembahkan untuk kedua orang tua, ayahanda **Prof Dr Noerjihad Saleh, MA** dan selaku motivator pribadi dan **Ibunda Dra. Hamrah Noer** yang selalu menasehati dan mendukung penulis dalam segala hal, dengan segala syukur terima kasih yang sebesar-besarnya telah merawat dan mendidik penulis sehingga dapat menjalani kehidupan hingga saat ini. Terima kasih atas segala bentuk pengorbanan dan doa yang tulus dari ayahanda dan ibunda selama ini, semoga ayahanda dan ibunda senantiasa di rahmati oleh Allah SWT. Terima kasih untuk kaka saya **Indra, diba, ita allang** serta adik saya **fitra** yang sangat saya sayangi, terima kasih atas kasih sayang, dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini semoga kita akan tetap menjadi kebanggaan orang tua.

Serta semua pihak yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada:

1. Ibu **Prof. Dr. Hj. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA.** Selaku Rektor beserta para Wakil Rektor dan staf Universitas Hasanuddin.
2. Bapak **Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para staf dan jajarannya.
3. Ibu **Dr. Hj. Hasniati, S.Sos, M.Si** dan Bapak **Drs. Nelman Edy, M.Si** selaku Ketua dan Sekertaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
4. Ibu **Dr. Hj St. Halwatiah, M.Si** selaku penasehat akademik selama kurang lebih 3 tahun, terima kasih atas nasehat dan bimbingan yang diberikan selama ini.
5. Bapak **Dr. La Tamba, M.Si** selaku penasehat akademik dan pembimbing I serta Ibu **Dr. Hj. St. Halwatiah, M.Si** selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan membantu penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.
5. **Prof. H. Baharuddin, M.Si, Drs. Ali Fauzy Ely M.Si** dan **Drs. Nelman Edy, M.Si** selaku dosen penguji yang memberikan masukan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

6. Para dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bimbingan selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan, terkhusus untuk **Dr. Wahyu Nurdiansyah, M.Si** yang memberikan masukan maupun kritikan dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh staf FISIP UNHAS dan seluruh staf Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS yang telah banyak membantu dalam pengurusan dokumen dokumen kelengkapan selama penulis kuliah.
8. Terima kasih kepada Bapak **Ade Firmansyah, S.Sos, MM** selaku Wakil Kepala Samsat Kota Makassar beserta seluruh Staffnya. Terima Kasih telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian di lokasi penelitian ini.
9. Terima kasih kepada seluruh Masyarakat dan Pegawai Samsat Kota Makassar yang sudah meluangkan waktunya.
10. Semua keluarga, Om dan Tante juga semua sepupu terima kasih atas motivasi dan bantuan moril yang telah diberikan kepada penulis.
11. Terima kasih untuk **Muh. Rum Ramadhan Rakhman, S.IP** atas motivasi, doa, semangat kasih sayang, waktu, kebersamaan dalam suka maupun duka serta selalu membimbing penulis hingga sampai saat ini dan seterusnya, Amin.
12. Terima kasih kepada saudara sangkatanku **RECORD (Regeneration Colored Of Determiner)** 2013 yang selalu ada dalam keadaan suka duka, terima kasih atas semua nasehat yang kalian berikan, terima kasih telah menerima segala kelebihan dan kekurangan penulis, terima kasih telah menjadi keluarga kedua bagi penulis, walaupun kita berbeda-beda karakter tapi kita akan selalu bersama

karna hidup bersama harus dijaga. Semoga kita selalu kompak dalam segala hal dan pengalaman yang kalian berikan tidak akan pernah bisa dilupakan oleh penulis.

13. Terima kasih Juga saya ucapkan kepada **Group JJM, cireng, uchang, acang, dede, fajar, ardis, eca widya, tiara, ade, Fatima, reni ,cindy, bani** yang selalu memberikan semangat, dorongan serta doa kepada penulis.
14. Terima kasih kepada Menantu Idaman, **Wahyuni Hardiyanti, Vennarezaka Aprilia, Adeline Benjaminsz, Sri Dewi Puspitasari, Fikalia Arsyad, Vita Ashari, Cindy**. Terima kasih atas semangat, bantuan, kasih sayang, dan selalu ada dalam keadaan suka maupun duka.
15. Terima kasih kepada **Group Cut-Cut, Dewi Utari, Ayudini, Nuraminy, Titi Mustaqfirah, Nursafitrah, A.Aisyah Nabila, Arni, dan Nurul Fatimah**, atas semangat, cerita dan pengalaman yang tidak akan pernah penulis lupakan.
16. Terima kasih kepada **Ainun Annisa** atas semangat, motivasi, waktu, cerita dan selalu ada dalam keadaan suka maupun duka.
17. Terima kasih kepada **Ayyun, Lisa, Ica, ima, Isti, reni, cindy**. Terima kasih atas doa yang tak pernah henti, semangat, dan selalu setia menanti penulis untuk bisa kembali berkumpul bersama.
18. Terima kasih untuk **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah menjadi rumah kedua dan sebagai wadah pembelajaran dalam proses berorganisasi selama masa perkuliahan. Salam Kejayaan Dalam Kebersamaan.

19. Terima kasih kepada teman-teman **KKN Gelombang 93 Unhas**, Kecamatan Bisappu, Kab. Bantaeng terkhusus teman-teman posko Kelurahan Bonto Langkasa (BOLANG) yaitu **Kak Aan, Fadly, Fiqri, Erwin, Tata, Kak Ayu , Bella, Kalsum, Tiara, Ade** terima kasih atas pengalaman yang tidak akan dilupakan, dan terima kasih kepada Bapak **Indra** (Kepala Kelurahan), dan juga Bapak Posko **Pak Hj Basri** serta Ibu dan Adik **Dimas**, terima kasih atas kehangatan keluarga kalian dan menerima kami sebagai keluarga baru kalian.

20. Terima kasih untuk teman - teman angkatan **2013 SOSPOL UNHAS** "Bersama, Bersatu, Berjaya". Serta semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak sempat penulis sebutkan, semoga ALLAH SWT memberikan balasan yang setimpal atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Dengan segala kerendahan hati, penulis persembahkan skripsi ini. Demikian yang dapat penulis sampaikan dan atas perhatiannya, penulis ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 10 Agustus 2017

FAUZIAH NOERHAM

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang Masalah	9
I.2. Rumusan Masalah.....	9
I.3. Tujuan Penelitian	9
I.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Konsep Responsitivitas.....	10
II.1.1 Indikator Responsitivitas	11
II.1.2 Responsitivitas Pelayanan Publik.....	12
II.1.3 Prinsip Hakekat Responsitivitas dalam Pelayanan Publik	13
II.2 Konsep Pelayanan Publik	14
II.2.1 Pengertian Pelayanan publik	15
II.2.2 Jenis Pelayanan Publik	18
II.2.3 Asas Pelayanan Publik	20

II.2.4 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	21
II.2.5 Prinsip Pelayanan Publik	22
II.2.6 Standar Pelayanan Publik.....	24
II.2.7 Kualitas Pelayanan Publik.....	25
II.3 Pelayanan Samsat dalam Pembuatan TNKB.....	27
II.3.1 Pengertian Samsat.....	27
II.3.2 Pengertian TNKB	28
II.3.3 Pengelompokan TNKB.....	29
II.3.4 Proseder Pengurusan TNKB.....	31
II.4 Kerangka Pikir	32
 BAB III METODE PENELITIAN	
III.1 Pendekatan Penelitian	36
III.2 Lokasi Penelitian.....	36
III.3 Tipe Penelitian	37
III.4 Narasumber atau Informan	37
III.5 Sumber Data.....	37
III.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
III.7 Teknik Analisis Data	39
III.8 Fokus Penelitian	40
 BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
IV.1 Sejarah Samsat Makassar.....	43
IV.2 Visi Misi Samsat Makassar.....	47
IV.3 Strukur Organisasi Samsat Makassar.....	48
IV. 4.Kepegawaian Di Kantor Samsat.....	49
IV. 5. Laporan Data Penerbitan TNKB	54
IV.6. Sarana Dan Prasarana Di Kantor Samsat Makassar	55
IV.5.Mekanisme Pelayanan Pembuatan TNKB Di Kantor Samsat	56

IV.7 Jenis Pelayanan Di Kantor Samsat	57
---	----

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

V.1 Rersponsivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) Di Samsat Makassar.....	59
---	----

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

VI.1 Kesimpulan	84
VI.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Pimpinan Samsat.....	48
Tabel 4.2 Daftar Nama Tugas Masing-Masing Pegawai Di Kantor Samsat Makassar	52
Tabel 4.3 Daftar Nama Dan Tugas Pegawai Bagian Work Shop TNKB....	53
Tabel 4.4 Laporan Data Penerbitan TNKB.....	54
Tabel 5.1 Daftar Nama Dan Tugas Pegawai Bagian Work Shop TNKB....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangkar Pikir	35
Gambar 2. Gambaran Lokasi Samsat Makassar.....	46
Gambar 3. Struktur Organisasi	48
Gambar 4. Panca Etika Pelayanan Di Samsat.....	77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah di buktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidak puasan mereka sehari-hari banyak kita lihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang di berikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih di posisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaanya oleh pihak perusahaan.

Tujuan pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang di inginkan dan memuaskan. Karena itu,

penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut (Dwiyanto, 2006 : 149). Selain pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga Negara, pelayanan untuk mencapai tujuan Negara lainnya yang termasuk dalam pelayanan publik adalah pelayanan untuk mencapai tujuan strategis pemerintah (Agus Dwiyanto, 2011 : 20)

Meningkatkan kualitas pelayanan publik dan publik merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut merupakan tujuan akhir dari reformasi birokrasi yang dijalankan pemerintah (Hardiansyah, 2011 : 6). Pelayanan publik dapat menyangkut bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, perumahan, kesejahteraan social, gizi, listrik, kebutuhan pangan pokok, dan masih banyak lagi (Agus Dwiyanto, 2006 : 96).

Dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pada Bab I, Pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa: “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip – prinsip pemerintah yang baik yang merupakan efektifitas fungsi – fungsi pemerintah itu sendiri.

Menurut Saefullah (2008 : 28), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai

pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Responsivitas atau daya tangkap merupakan kemampuan suatu organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tangkap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi warga pengguna layanan (Dwiyanto, 2006 : 148). Sedangkan menurut Zaithaml, Parasuraman & Berry (dalam Agus Dwiyanto, 2006 : 145). Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggaraan pelayanan secara ikhlas.

Levine (dalam Agus Dwiyanto, 2006 : 144) mengemukakan tiga konsep yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Responsivitas, adalah daya tangkap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibilitas, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. Akuntabilitas, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Dilulio (dalam Agus Dwiyanto, 2006 : 62) responsivitas dalam salah satu konsep yang digunakan dalam pengukuran kinerja sangat diperlukan

dalam pelayanan publik salah satunya adalah dalam pelayanan pembuatan Nomor Polisi. Hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005 : 177). Responsivitas berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh petugas pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan publik.

Responsivitas yang rendah ditunjukkan karena adanya ketidak selarasan antara pelayanan yang ada dan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan kegagalan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi. Dengan demikian pihak pegawai Samsat dapat dikatakan bertanggung jawab jika mereka dinilai memiliki responsivitas yang tinggi terhadap apa yang menjadi pemasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat.

Pengaturan mengenai TNKB, dapat dilihat ketentuannya dalam : Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan (UU LLAJ) beserta peraturan pelaksanaanya. Antara lain Peraturan Pemerintah No. 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan (PP Kendaraan), Peraturan Pemerintah No 80 Tahun 2012 Tentang Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor Di jalan dan Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (PP 80 / 2012), dan Peraturan

Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (PERKAPOLRI 5 / 2012)

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan pembuatan administrasi dan tuntutan masyarakat yang semakin berkembang untuk memperoleh pelayanan administrasi yang bermutu, maka seharusnya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat juga harus ditingkatkan, agar kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pembuatan Nomor Polisi dapat terpenuhi.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan administrasi masyarakat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan administrasi pembuatan nomor polisi seperti SAMSAT untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa administrasi. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kota Makassar merupakan salah satu instansi Pemerintah Daerah Makassar yang bertugas memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat. Pembentukan SAMSAT Kota Makassar dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. SAMSAT Kota Makassar merupakan suatu system kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja. Pelayanan di SAMSAT kota Makassar meliputi berbagai macam pelayanan/pengurusan pajak kendaraan bermotor. Jenis-jenis pengurusan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Makassar antara lain pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor

(PKB), Bae Balik Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJI). Lokasi Kantor Bersama Samsat umumnya berada di lingkungan Kantor Polri setempat, atau di lingkungan Satlantas/Ditlantas Polda setempat. Samsat ada di masing-masing provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap kabupaten/kota.

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi dengan mendirikan sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) di seluruh wilayah Indonesia. Samsat sebagai salah satu sarana administrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu Samsat dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan dapat memberi kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat secara total. Bahkan kepuasan masyarakat yang dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (Sinambela, 2014 : 8)

SAMSAT dapat diibaratkan sebagai suatu cabang birokrasi yang berada di tengah-tengah birokrasi dan masyarakat. Pada posisinya dimasyarakat cabang SAMSAT harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka SAMSAT berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal (Wibawa, 2005 : 178) menjelaskan bahwa terdapat beberapa alasan SAMSAT harus memberi pelayanan yang optimal yaitu wajib pajak memiliki hak untuk dihormati, wajib

pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa, pajak merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta merupakan instansi berkepentingan untuk memberi kepuasan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Usaha pemerintah untuk meningkatkan pelayanan administrasi masyarakat masih kurang maksimal karena masih banyak masyarakat yang mengeluh dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai SAMSAT baik dari segi pelayanan yang lambat dan tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat dikarenakan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dalam berlalu lintas. Serta pembuatan No Polisi yang masih sangat lambat dalam mengeluarkan No polisi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wiryansyah Wahab, Jaelan Usman, Ihayani Malik tentang Kualitas Pelayanan dalam pengurusan tanda nomor kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Makassar (2015) diketahui bahwa masalah yang biasa sering terjadi adalah kurangnya jaminan pelayanan para pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan plat kendaraan bermotor. Dimana misalnya para pegawai menjanjikan jaminan pelayanan yang cepat terhadap penyelesaian penenrbitan plat kendaraan bermotor, tetapi pada kenyataannya penerbitan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) bisa sampai berlarut-berlarut. Selain itu, masalah yang sering terjadi Kantor Samsat Kota Makssar adalah mengenai kekurangan siapan mengenai mengenai pelayanan. Hal ini terkait dengan sering terjadinya minusnya surplus bahan baku pembuatan plat kendaraan bermotor. Masalah ini tentunya akan sangat berdampak terhadap kualitas pelayanan yang ada di Kantor Samsat Kota Makassar yang terkenal dengan pelayanan yang cukup cepat

(http://www.academia.edu/31381300/kualitas_pelayanan_dalam_pengurusan_tanda_nomor_kendaraan_bermotor_di_kantor_samsat_kota_makassar).

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti di kantor SAMSAT kota Makassar, peneliti menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan lambatnya pembuatan Nomor Polisi.

Dari beberapa masalah yang ada sehingga penulis bertujuan melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah pelayanan khususnya responsivitas yang ada pada kantor SAMSAT kota Makassar. Oleh karena itu penulis tertarik mengkaji masalah responsivitas dengan judul “Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pembuatan Nomor Polisi Di SAMSAT Kota Makassar)”.

I.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang, maka yang menjadi rumusan dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana Responsivitas Pelayanan Terhadap Pembuatan Nomor Polisi di SAMSAT Kota Makassar? “

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : “ Untuk mendeskripsikan Responsivitas Pelayanan Terhadap Pembuatan Nomor Polisi di SAMSAT Kota Makassar “.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi karya yang berguna bagi kemajuan dan perkembangan Ilmu Administrasi Negara secara lebih khusus untuk konsentrasi kebijakan dan manajemen publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas kepada civitas akademika mengenai responsivitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada penyelenggara pelayanan Pembuatan Nomor Polisi di SAMSAT Kota Makassar, sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan mutu pelayanan Pembuatan Nomor Polisi di SAMSAT Kota Makassar sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Secara umum data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah (Sugiyono, 2011 : 2-3).

III.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pendekatan kualitatif yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Penelitian ini berfokus pada sejauhmana responsivitas pelayanan pembuatan nomor kendaraan di kantor Samsat wilayah Makassar.

III.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Makassar yang beramat di Jalan Andi Mappanyukki No. 79, Kunjungmae, Mariso, Mario, Kec. Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Alasan penulis melakukan penelitian di Kantor Samsat Makassar karna kantor tersebut merupakan salah satu penyelenggara pelayanan jasa pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor di Makassar.

III.3 Tipe Penelitian

Tipe Penelitian yang digunakan merupakan tipe penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas melalui masalah yang akan diteliti peneliti.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel yang lain (Sugiyono, 2010 : 11).

III.4 Narasumber atau Informan

Informan yang dimaksud dalam kegiatan penelitian ini ialah seluruh bagian pelayanan pembuatan Nomor Kendaraan Bermotor kantor SAMSAT kota Makassar yang terkait langsung dalam penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Wakil Kepala Unit Pelaksanaan Teknis daerah SAMSAT Kota Makassar
2. Kepala seksi pendataan dan Penetapan
3. Pegawai pendataan nomor kendaraan bermotor
4. Masyarakat yang sedang meggunakan dan yang sudah menggunakan jasa pembuatan TNKB

III.5 Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder:

1. Data primer

Data primer apa saja yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data yang bersumber dari informan yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan nomor kendaraan bermotor di lokasi penelitian tersebut.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang berasal dari sumber-sumber yang berhubungan dengan objek penelitian yang berupa laporan atau catatan pembuatan nomor kendaraan bermotor.

III.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Untuk memperoleh data, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Wawancara merupakan adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Maksud mengadakan wawancara, seperti yang ditegaskan oleh Lincoln dan Guba (dalam J.Moleong, 2007 : 186), antara lain: mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan; merekonstruksi kebulatan-kebulatan demikian sebagai yang dialami masa lalu; memproyeksikan kebulatan-kebulatan

sebagai yang diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang; memverifikasi, mengubah, memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (triangulasi), dan memverifikasi, mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.

b. Observasi

Observasi merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti. Oleh karena observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data jika: sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, dan dikontrol reliabilitasnya dan validitasnya.

III.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas,

dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data (Data display)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (Conclusion Drawing/verification)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2007 : 246-252).

III.8 Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data untuk menyamakan dan cara pandang terhadap karya ilmiah ini. Fokus penelitian dalam penelitian ini ialah untuk mengukur responsivitas pelayanan Pembuatan

Nomor kendaraan bermotor, maka penulis menggunakan pengukuran responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk yaitu:

1. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator ini mencakup sikap dari petugas pelayanan pembuatan nomor kendaraan bermotor dan komunikasi petugas pendataan administrasi kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.
2. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan nomor kendaraan bermotor sesuai dengan permintaan masyarakat.
3. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. Pada indikator ini dimaksudkan bahwa tidak terjadi kesalahan dalam melayani artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat dan tidak terjadi kekeliruan dalam pelaksanaan pembuatan nomor kendaraan bermotor.
4. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Hal ini merupakan artian bahwa petugas pelayanan pembuatan nomor kendaraan bermotor dalam pemberian jasa tersebut sangat fokus dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Waktu yang tepat dalam pemberian layanan, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat dan berarti petugas

pembuatan nomor kendaraan dalam hal ini dapat memberikan kepastian penanganan pelayanan pembuatan nomor kendaraan kepada masyarakat.

6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Bahwa setiap petugas pembuatan nomor kendaraan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhan yang dialaminya.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

V.1 Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) Di Samsat Makassar

Responsivitas dalam pelayanan pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor berkaitan dengan bagaimana daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan cepat tanggap dalam pelayanan jasa tersebut sehingga pelayanan jasa pembuatan TNKB dapat cepat ditangani dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dalam upaya penanganan Pembuatan TNKB di kantor Samsat tidak terlepas dari laporan yang diterima pada masyarakat. Responsivitas pelayanan publik dalam pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB) di Samsat Makassar terkait dengan adanya kebutuhan masyarakat dalam pengurusan kepemilikan surat kendaraan yang sah. Adanya beberapa kebutuhan yang mengharuskan masyarakat dalam kewajiban memiliki surat kendaraan bermotor sehingga dalam pengurusan surat dan administrasi diperlukan adanya hubungan timbal balik antara pegawai dan masyarakat.

Usaha untuk memenuhi kebutuhan banyaknya masyarakat dalam membenahi kepentingan terkait pemerolehan Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). Tindakan cepat dalam melayani masyarakat sangat dibutuhkan meskipun proses mekanisme yang perlu di lewati berdasarkan sistem Samsat Makassar. Hubungan antara beberapa pihak pegawai Samsat yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) dapat menjadi pengaruh dalam menilai responsivitas pelayanan di Samsat Makassar.

Pelayanan publik di Samsat terkait responsivitas dapat dilihat melalui respon pegawai terhadap masyarakat dalam menanggapi permasalahan dan kepentingan masyarakat dalam memenuhi berkas TNBK. Kecepatan dalam menyikapi keinginan masyarakat menjadi penilaian dan respon masyarakat terhadap kinerja pegawai samsat dalam menjalankan tanggung jawab. Kepekaan dan prosesanggapi segala kebutuhan masyarakat menjadi aspek yang dapat dinilai dari adanya kepedulian pegawai tanpa memandang golongan dan status masyarakat. Ketepatan dalam membenahi dan menyusun segala yang terkait penyelesaian TNBK sangat dibutuhkan karena dalam proses pengetikan dan pemasukan data diperlukan ketelitian.

Untuk melihat responsivitas pelayanan publik dalam pembuatan TNKB di kantor Samsat, penulis menggunakan enam indikator responsivitas menurut Zeilthami, dkk (dalam Hardiansyah, 2011:46), yaitu :

- **Merespon Setiap Masyarakat**

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari petugas samsat ketika ada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan terkait pembuatan TNKB. Sikap adalah sekumpulan respon yang konsisten terhadap objek social (campbell dalam Notoatmodjo, 2003 : 124). Sikap yang baik yang dimaksud disini seperti keramahan, kesopanan dan keadilan petugas/aparatur di kantor samsat kepada masyarakat. Sikap yang baik ini merupakan langkah awal untuk menunjukkan bahwa petugas/aparatur telah siap dan mau melayani atau merespon masyarakat sehingga masyarakat dapat merasa diterima dengan baik oleh petugas/aparatur samsat.

Selain sikap, komunikasi yang baik juga diperlukan pada indikator ini. Komunikasi merupakan proses dimana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi antar satu sama lain (M. Rogers dan Kincaid dalam Wiryanto, 6 : 2004). Dengan komunikasi yang baik maka masyarakat akan dengan mudah memahami informasi yang disampaikan oleh petugas/aparatur samsat. Sikap dan komunikasi petugas samsat ketika melayani pasien merupakan hal awal yang memberikan kesan pada masyarakat mengenai pelayanan pembuatan TNBK. Sikap yang baik, ramah, dan sopan dari petugas/aparatur samsat akan membuat masyarakat yang ingin membuat TNKB merasa nyaman dan akan merasa diterima dengan baik oleh para petugas/aparatur samsat .

Berkaitan dengan indikator tersebut, berikut hasil petikan hasil wawancara dengan bapak eki selaku pegawai work shop TNKB , beliau mengatakan:

“Kami selaku aparatur disini selalu berusaha ramah dan bersikap baik kepada masyarakat khususnya mereka yang ingin mendapatkan pelayanan dalam pembuatan TNKB sesuai dengan panca etika pelayanan disini. Karena kami sebagai aparatur disini ingin agar masyarakat dapat merasakan kenyamanan dengan kinerja yang kami lakukan ”.

(Hasil wawancara pada tanggal 7 juli 2017)

Salah satu masyarakat juga sependapat dengan hal tersebut, bahwa aparatur samsat bersikap ramah dan sopan saat memberikan pelayanan dalam pembuatan TNKB. Berikut hasil wawancara dengan bapak S selaku masyarakat, beliau mengatakan :

“Kalau untuk pelayanan pembuatan TNKB, saya rasa sudah cukup baik, pegawainya baik dan ramah juga dalam memberikan respon.”

(Hasil wawancara pada tanggal 7 juli 2017)

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Y selaku masyarakat, yang mengatakan :

“secara pribadi, saya melihat respon yang baik dari pegawai samsatnya dalam hal ini ketika ingin membuat TNKB, mereka sigap dan ramah ketika melayani saya, dan hal tersebut memang harus dilakukan setiap aparatur negara yang ada bukan hanya di samsat saja.”

(Hasil wawancara pada tanggal 9 juli 2017)

Selain sikap yang baik terhadap masyarakat, komunikasi yang baik juga diperlukan dalam merespon masyarakat . Mengenai komunikasi yang dilakukan aparatur samsat terhadap masyarakat, bapak M berpendapat:

“Komunikasi yang dilakukan oleh pegawai samsat kepada saya sudah baik dengan kesigapan mereka dengan selalu menanyakan ada yang bisa dibantu saya rasa sudah cukup baik dalam menyampaikan komunikasi terhadap masyarakat.”

(Hasil wawancara pada tanggal 10 juli 2017)

Sesuai dengan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, menunjukkan bahwa aparatur/ pegawai samsat senantiasa memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat, dapat dilihat dari respon yang diberikan pegawai dengan sikap yang ramah, serta komunikasi yang baik sehingga masyarakat juga merasa nyaman dan puas dengan pelayanan dan kinerja dari pegawai samsat. Hal ini tidak terlepas dari sistem yang dibangun di samsat itu sendiri, dengan adanya prosedur pelayanan yang harus dilakukan oleh pegawai samsat tentu menjadi acuan dasar dalam memberikan pelayanan yang di inginkan setiap masyarakat.

- **Petugas/ aparaturn melakukan pelayanan dengan cepat**

Melalui berbagai konteks yang terjadi dalam pelayanan yang dilakukan pegawai samsat yang terjadi dalam memerlukan kerjasama yang baik dalam melayani masyarakat. Pegawai dalam memberikan pelayanan dengan menindaklanjuti dengan cepat sangat dipengaruhi oleh kepentingan teknis dari aspek administrasi dan hubungan antara dialer kendaraan. Oleh karena itu dalam proses melayani segala kepentingan masyarakat dalam memberi pelayanan. Kecepatan dalam melayani masyarakat dibutuhkan kelihaian dalam menguasai segala system dan prosedural administrasi.

Indikator ini merupakan kesigapan dari pegawai samsat dalam melayani masyarakat. pegawai yang melakukan pelayanan dengan cepat dapat dilihat dari kesigapannya. Kesigapan ini ditunjukkan dengan adanya pegawai yang cekatan dan segera melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan, serta menanggapi dengan cepat apabila ada masyarakat bertanya.

Berikut prosedur standar operasi (sop) work shop (Cetak TNKB) di kantor Samsat :

- Baur TNKB melakukan koreksi order yang diterima, menyangkut warna plat yang akan di buat (merah, kuning, dan hitam)
- Baur TNKB menyerahkan ke bagian pencetakan
- Koordinator mencetak plat nomor kendaraan
- Melakukan pencetakan

- Pastikan pengecetakan di lakukan dengan rapi serta menggunakan cat dengan spesifikasi yang telah ditentukan
- Coordinator melakukan koreksi terhadap hasil pengecetakan
- Baur TNKB menyerahkan TNKB yang sudah tercetakan kepada wajib pajak

Dari semua prosedur di atas memakan durasi waktu maksimal : 15 menit

Berdasarkan SOP work shop (cetak TNKB), bapak AIPTU Samuel selaku Komandan bagian work shop TNKB beliau mengatakan:

“Disini sudah ditetapkan prosedur-prosedur dalam melayani masyarakat ,kecepatan tergantung dari kebutuhan masyarakat , dan sistem jaringan yang mendukung dalam pengimputan data, masyarakat juga dapat dilayani dengan cepat apabila segala berkas lengkap, kami juga berusaha melakukan pengurusan secepat mungkin agar masyarakat merasa di layani dengan baik dan cepat.”

(Hasil wawancara pada tanggal 11 juli 2017)

Hal lain juga di ungkapkan oleh bapak eki selaku pegawai work shop TNKB , beliau mengatakan:

“Dalam pengurusan TNKB kami juga lebih menerapkan budaya antri, jadi dalam pengurusan masyarakat dapat menunggu sesuai antrian masing-masing, dalam pengurusan TNKB yang biasa memakan waktu lama juga di bagian pengimputan data (arsip) dan pengeringan cat plat nomor kendaraan.”

(Hasil wawancara pada tanggal 7 juli 2017)

Terkait hal diatas, salah satu masyarakat yang sedang mengurus TNKB yakni saudara R berpendapat :

“Dalam menunggu pencetakan TNKB, saya secara pribadi merasa sudah cukup cepat dengan menunggu selama kurang lebih 10 menit plat saya sudah selesai di cetak dan sudah bisa di ambil, dengan

pegawai yang sudah profesional dalam bidangnya masing-masing, saya merasa tidak masalah menunggu dengan waktu tersebut.”

(Hasil wawancara pada tanggal 11 Juli 2017)

Namun masih ada masyarakat yang mengeluh perihal kecepatan pelayanan yang terdapat pada pegawai samsat. Salah satu masyarakat yang telah mengurus yakni ibu A, yang mengatakan :

“Untuk pengurusan plat kendaraan yang saya lihat lumayan sudah cukup cepat tetapi saya masih merasa ada hambatan di bagian ke pegawainya workshop TNKB dalam pengimputan data, yang dimana saya melihat kurangnya tenaga kerja, jadi dalam melayani, pegawai di dalam merasa kewalahan dengan antrian yg banyak.”

(Hasil wawancara pada tanggal 11 Juli 2017)

Adapun masyarakat yang berpendapat sama dengan ibu aisyah yakni ibu M seorang ibu rumah tangga yang sedang menunggu plat kendaraannya mengatakan :

“Kalau saya melihat untuk pelayanan sudah bagus tetapi pegawainya yang sedikit, tentu akan mempengaruhi kecepatan dalam melayani masyarakat. Itu yang membuat saya merasa lama menunggu dengan antrian yang banyak. Oleh karena itu, tenaga pegawainya mungkin perlu untuk ditambahkan lagi agar masyarakat tidak menunggu lama.”

(Hasil wawancara pada tanggal 12 juli 2017)

Melihat dari hasil wawancara mengenai kecepatan pelayanan yang ada pada kantor samsat , hampir semua pendapat masyarakat senada bahwa kecepatan petugas samsat sudah baik dan usaha yang dilakukan oleh petugas samsat ini belum maksimal, adanya kendala seperti jumlah petugas dan sistem pengimputan data dialami oleh petugas samsat menjadi faktor kelambatan dalam melayani masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah pegawai dan tugas masing-masing pegawai di bagian work shop TNKB yakni sebagai berikut :

Daftar Nama Dan Tugas pegawai Di Bagian Work shop TNKB

NO	Nama	Tugas
1	Aiptu Samuel Somba	Komandan Bagian Work Shop TNKB
2	Delbert Pemunda	Cetak Plat R2/R4
3	Eki	Pendataan/Arsip
4	Arly Pakasi	Cetak Plat R2/R4
5	Syamsir	Pengecetan
6	Husain	Pelayanan

Tabel 1.5 Sumber Bag. Kepegawaian

Dapat dilihat bahwa jumlah pegawai di bagian work shop TNKB berjumlah 6 orang yang dimana dari jumlah tersebut tentu akan berpengaruh dalam kecepatan melayani kebutuhan masyarakat. Sehingga dapat menjadi faktor kurang cepatnya petugas samsat dalam melakukan pelayanan.

Masih adanya masyarakat yang merasa belum puas terkait dengan kecepatan pegawai dalam mengimput data dan jumlah pegawai TNKB yang terbatas membuat, masyarakat merasa lambat untuk dilayani. Dalam hal ini juga dapat di tunjukan bahwa masih ada beberapa faktor yg masih tergolong kurang cepat dalam pelayanan TNKB di kantor samsat.

Jadi dapat disimpulkan pada indikator kecepatan, pelayanan yang diberikan samsat masih dalam kategori lambat dalam menanggapi permintaan

masyarakat, karena masih adanya beberapa masyarakat yang mengeluh perihal kecepatan pelayanan.

- **Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat**

Pelayanan dengan tepat yaitu jangan sampai ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas/ pegawai samsat dalam melayani masyarakat, baik dalam pembicaraan maupun dalam pekerjaan. sehingga tidak ada masyarakat yang merasa dirugikan dengan kinerja yang dilakukan pegawai samsat. Dalam artian pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan dan harapan masyarakat. Pelayanan dengan tepat juga berkaitan dengan kesesuaian prosedur dan ketepatan biaya yang ada pada kantor samsat.

Berikut prosedur pengurusan TNKB dilaksanakan di Samsat, melalui kelompok kerja :

Pendaftaran, pendataan dan verifikasi

Penetapan

Pembayaran

Pencetakan dan pengesahan

Penyerahan

Pengarsipan.

1. Pemilik/pemohon dengan persyaratan lengkap menyerahkan berkas permohonan kepada petugas kelompok kerja /loket pendaftaran di Samsat.

2. Petugas melakukan:

- a) Pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan dengan cara pencocokan dan penelitian dokumen persyaratan dengan yang tercantum dalam formulir dan/atau ke instansi penerbit dokumen persyaratan.
- b) Pemasukan data identitas pemilik dan ranmor ke dalam pangkalan data;
- c) Pengecekan silang data dengan data regident kepemilikan ranmor secara *on-line*;
- d) Dalam hal terdapat ketidaklengkapan dan / atau ketidak absahan dokumen persyaratan petugas harus memberitahukan kepada pemohon untuk dilengkapi;
- e) Dalam hal dokumen sudah lengkap dan sah, petugas memberikan tanda bukti pendaftaran kepada pemohon dan petugas harus melanjutkan proses permohonan.

3. Pemohon menunggu panggilan dari petugas kasir untuk membayar biaya PNBP STNK dan TNKB, pajak kendaraan, bea balik nama kendaraan dan SWDKLLJ, sejumlah yang tertera pada notice pajak.

4. Jika telah dibayar petugas melanjutkan proses permohonan untuk mencetak SKPD, STNK dan TNKB kecuali pengesahan STNK (STNK dan TNKB tidak dicetak).

5. Petugas kelompok kerja Penyerahan, memanggil pemohon untuk menerima STNK, SKPD dan TNKB, dan pemohon menandatangani buku register penerimaan /penyerahan.

Terkait dengan ketepatan melayani pada kantor samsat, berikut kutipan wawancara yang dilakukan dengan Komandan bagian work shop TNKB, AIPTU Samuel yang mengatakan :

“kami sebagai pegawai disini ingin senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik, karena jangan sampai pelayanan yang kami berikan terdapat kesalahan atau hal lainnya tentu akan berpengaruh juga terhadap kenyamanan dan kepuasan dari masyarakat. Tentunya didalam melakukan pelayanan, kami bekerja sesuai dengan prosedur yang ada, sehingga kami dapat bekerja dengan tepat dan memberikan yang terbaik demi kenyamanan dan kepuasan masyarakat.”

(Hasil wawancara pada tanggal 7 juli 2017)

Salah satu masyarakat yang telah mengurus plat nomor kendaraan juga sependapat dengan hal tersebut, saudara H mengatakan :

”untuk pelayanan pembuatan TNKB sudah cukup baik, saya lihat sudah teratur sesuai dengan prosedur, mulai dari proses awal sampai penyerahan plat nomor, saya pribadi merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai disini.”

(Hasil wawancara pada tanggal 11 juli 2017)

Hal senada juga diungkapkan oleh salah satu masyarakat yang sedang mengurus plat nomor kendaraan bernama A yang mengatakan :

“Saya lihat pelayanannya sudah bagus, tidak ada kesalahan atau hal-hal lainnya dan memang sesuai dengan tata cara pengurusan yang ditetapkan samsat, saya sendiri tinggal menunggu proses percetakan plat motor saya.”

(Hasil wawancara pada tanggal 11 juli 2017)

Pelayanan dengan tepat juga berkaitan dengan ketepatan biaya yang ada pada samsat terkait pembuatan TNKB. Berdasarkan PP No. 31 Tahun 2004 tentang PNB, tarif PNB sebagai berikut :

- Biaya administrasi STNK :
 - Roda dua : Rp. 25.000,-
 - Roda empat : Rp. 50.000,-
- Biaya administrasi TNKB :
 - Roda dua : Rp. 15.000,-
 - Roda empat : Rp. 20.000,-

Berdasarkan tarif biaya administrasi TNKB tersebut, berikut wawancara dengan bapak Ade Firmasyah selaku wakil kepala samsat, yang mengatakan :

“Untuk biaya administrasi pembuatan plat kendaraan, biayanya berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, untuk motor Rp. 15.000, sedangkan mobil Rp. 20.000, dan untuk masyarakat yang ingin memperpanjang TNKB, mereka membayar pajak kendaraannya dan biaya administrasi yang telah ditetapkan.”

(Hasil wawancara pada tanggal 12 juli 2017)

Hasil wawancara dari salah satu pegawai bagian TNKB Bapak eki, mengatakan:

“Jika segala biaya adminitrasi, dan pajak kendaraan bagi masyarakat yang memperpanjang platnya telah terbayarkan di kasir sesuai PNBP (penerimaan negara bukan pajak) pada saat itu juga kami langsung memproses pembuatan TNKB dengan cepat sesuai prosedur yang ada.”

(Hasil wawancara pada tanggal 12 juli 2017)

Terkait biaya administrasi diatas, saudari R yang sedang mengurus plat kendaraan motornya, mengatakan :

“Saya sedang mengurus plat/dd kendaraan baru, terkait masalah pembayaran , saya langsung membayar di bagian kasir dengan nominal yang sesuai.”

(Hasil wawancara pada tanggal 14 juli 2017)

Adapun masyarakat yang telah mengurus perpanjangan plat nomor kendaraan bernama bapak S yang mengatakan :

“Dalam mengurus perpanjangan plat/dd mobil saya, saya membayar pajak tahunan dan biaya adminisrasi, saya bayar sesuai dengan pajak tahunan kendaraan saya dan untuk biaya administrasinya sudah sesuai dengan PNBP.”

(Hasil wawancara pada tanggal 14 juli 2017)

Hasil petikan wawancara dari masyarakat lain juga yang sedang mengurus plat/dd motor, saudara J mengatakan:

“Saya sedang mengurus perpanjangan plat/dd motor dengan membayar pajak kendaraan dan biaya adminitrasi sesuai kendaraan roda 2 atau roda 4 memang sudah sesuai pembayaranya.”

(Hasil wawancara 16 juli 2017)

Dari hasil wawancara diatas bahwa pegawai samsat sudah melakukan pelayanan dengan tepat. Demi memberikan pelayanan yang sesuai keinginan masyarakat pegawai samsat berusaha menjelaskan sesuai prosedur yang ada. Mempelajari seluk beluknya merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh pegawai samsat untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga tidak terjadi kesalahan dan tidak ada masyarakat yang merasa dirugikan. Selain itu mengenai ketepatan melakukan pelayanan sesuai alur yang ada dan ketepatan dalam pembiayaan yang telah ditentukan di samsat , telah melakukan pelayanan yang sesuai dengan alur yang ada dan biaya yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

Jadi dapat disimpulkan, pada indikator ketepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Samsat memberikan pelayanan yang tepat. Untuk indikator ini ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang sudah sesuai

dengan harapan masyarakat untuk dilayani dengan tepat dan memberikan penjelasan yang jelas sehingga mudah dipahami. Terlihat juga dengan tidak adanya masyarakat yang mengeluh dan merasa sesuai dengan harapan masyarakat.

- **Kecermatan melayani masyarakat**

Pelayanan dengan cermat yaitu sungguh-sungguh dan fokus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan. sungguh berarti melakukan sesuatu dengan benar. Kecermatan dalam melayani maupun pembicaraan dalam penyampaian informasi terhadap masyarakat merupakan salah satu factor yang berdampak besar terhadap kepuasan masyarakat.

Kecermatan pegawai samsat ini dilakukan dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dan selalu mengingat bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah kepuasan masyarakat dalam menyelesaikan administrasi kendaraan bermotor adalah kehormatan bagi kami..

Sesuai dengan indikator ini berikut kutipan wawancara yang dilakukan oleh salah satu pegawai samsat yang mengatakan:

“Kami mengusahakan memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan pada masyarakat (One Stop Service), baik dalam memberikan info

rmasi dan mengawali senyum,sapa, salam.”

(Hasil wawancara pada tanggal 16 juli 2017)

Hal serupa di ungkapkan oleh masyarakat bernama FS yang telah mengurus plat kendaraanya , saudari FS mengatakan bahwa:

“Menurut saya pegawai di samsat sudah memberikan pelayanan terbaiknya. Pegawai disini selalu teliti dalam memeriksa kelengkapan berkas yang sedang mengurus. Karna selama saya dilayani disini saya merasa cukup senang tidak ada kendala, prosesnya juga berjalan lancar sesuai keinginan saya.”

(Hasil wawancara pada tanggal 16 juli 2017)

Hal senadapun di ungkapan oleh bapak A yang sedang mengurus plat kendaraanya, bapak A mengatakan :

“Selama saya mengurus disini saya merasa cukup baik dengan pegawai yang sangat aktif mengerjakan pekerjaanya dan segala proses yang saya lewati tidak berbelit-belit, sekarang saya tinggal menunggu plat kendaraan saya yang sedang di cetak.”

(Hasil wawancara pada tanggal 14 juli 2017)

Namun ada hal lain yang di ungkapkan oleh saudari A seorang mahasiswi yang telah mengurus perpanjangan plat nya. Saudari mengatakan:

“kemarin saya sempat mengurus perpanjangan plat/dd motor saya, waktu hari itu saya mengurus plat/dd saya langsung jadi dalam sehari, tetapi saya tidak mengecek nomor dan masa berlaku dd saya, saya baru melihat pas sampai di rumah ,terdapat kesalahan pada masa berlaku dd saya yang harusnya masa berlaku plat/dd selama 5 tahun , tapi yang di cetak hanya batas sampe 3 tahun.”

(Hasil wawancara pada tanggal 15 juli 2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai samsat sudah berusaha memberikan pelayanan dengan cermat. Namun masih ada masyrarakat yang merasa kecewa dengan tidak ketelitiannya pegawai dalam mencetak TNKB yang dapat berakibat kurang puasnya masyarakat. Focus utama yang harus dilakukan oleh pegawai cetak TNKB di samsat lebih cermat dan

lebih memperhatikan TNKB sebelum di serahkan kepada masyarakat yang sedang mengurus.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mengenai indikator kecermatan dalam melayani, masih terdapat masalah mengenai ketelitian dan kurang fokusnya pegawai dalam mengerjakan tugasnya. Walaupun demikian ada juga beberapa pendapat masyarakat yang sudah puas dan melakukan pelayanan dengan cermat dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

- **Ketepatan waktu melayani masyarakat**

Ketepatan waktu adalah waktu yang dibutuhkan oleh tenaga kerja dalam memberikan lama pelayanan kepada masyarakat, baik yang dilaksanakan oleh pegawai samsat, baik itu kepala samsat, wakil kepala dan pegawai dalam institusi pelayanan publik. Pelayanan dengan waktu yang tepat yang dimaksud disini adalah pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur-ngulur waktu dalam melayani masyarakat. Ketepatan waktu pegawai samsat sangat penting, sebab jika terlambat masyarakat akan merasa.

Ketepatan waktu ini juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Ketepatan waktu pada kantor samsat menentukan penilaian masyarakat mengenai baik tidaknya pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Pelayanan yang baik dipengaruhi oleh disiplin waktu yang baik. Sebaliknya, jika disiplin waktu yang kurang baik dapat mempengaruhi kinerja pelayanan pembuatan TNKB di samsat makassar.

Ketentuan waktu pelayanan di kantor samsat seperti ketentuan jam pelayanan sesuai peraturan yang berlaku. Sangatlah mendasar bila kita lihat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta keputusan Presiden Nomor 68 Tahun 1995 Pasal 3 Tentang hari kerja di lingkungan lembaga pemerintah dan keputusan Menteri Negara pendayagunaan aparatur negara nomor 08 Tahun 1996 tentang pedoman pelaksanaan kepada masyarakat ditentukan sebagai berikut:

- a. Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 - 15.00 WITA
- b. Hari Jumat : Pukul 07.00 -14.00 WITA
- c. Hari Sabtu : Pukul 07.30 – 13.00 WITA

Kesibukan Samsat Kota Makassar sudah terlihat sejak pukul 07.30 pagi hari, sampai dengan pukul 15:00 sore. setiap pegawai sudah melayani di posisi masing-masing. Seorang petugas dengan berpakaian adat Sulawesi Selatan berdiri di depan pintu, mempersilahkan setiap pengunjung yang hadir untuk mengambil nomor antrian. Memberikan penjelasan bila terlihat ada orang yang kebingungan. Tempat duduk pengunjung dipisah antara yang laki-laki dan wanita, begitu juga loket. Samsat juga buka dari hari senin-sabtu dengan waktu jam kerja yang berbeda.

Berdasarkan indikator ketepatan waktu berikut hasil wawancara dengan bapak Ade Firmasyah, S.Sos, MM selaku wakil kepala samsat, yang mengatakan :

“Dalam peningkatan kualitas kinerja di samsat terkait jam oprasi kerja biarpun hari minggu kantor kami libur saya tetap kerja, dan mencetak trus plat no kendaraan masyarakat yang belum terselesaikan, dan saya juga tetap memperhatikan kualitas dari cat

(warna) bentuk, dan kerapian dalam mencetak TNKB agar masyarakat yang menerima merasa puas.”

(Hasil wawancara pada tanggal 12 juli 2017)

Hasil petikan wawancara oleh salah satu masyarakat yang sedang mengurus yang bernama bapak H beliau mengatakan :

“Saya sedang mengurus perpanjangan plat/dd saya, saya mengira proses pelayanan di samsat sudah tutup, ternyata saya masih dilayani karena sempat meskipun pada saat jam operasi kerja selesai , masih ada pegawai yang dengan senang hati melayani saya walaupun saya juga melihat pegawai tersebut sudah lelah dan capek tetapi pegawainya tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik , agar masyarakat tidak merasa kecewa.”

(Hasil wawancara pada tanggal 12 juli 2017)

Salah satu pegawai TNKB yakni bapak H juga memberi pendapat terkait hasil dari wawancara di atas, beliau mengatakan :

“Memang benar walaupun jam kerja kami sudah selesai tetapi ketika kami melihat ada masyarakat yang masih mengantri, kami berusaha tetap melayani sebaik mungkin, dalam artian ketika segala kelengkapan yang ingin masyarakat urus lengkap, kami dengan cepat memproses kebutuhan masyarakat tersebut. Namun terkait juga apa bila ada masyarakat yang sudah di proses berkasnya tapi waktu pelayanan sudah tutup, dapat kembali di hari kerja.”

(Hasil wawancara pada tanggal 12 juli 2017)

Dapat dilihat dari hasil petikan wawancara di atas mengenai jam kerja pegawai dapat di simpulkan bahwa pegawai samsat memang sangat antusias dalam melayani masyarakat bahkan di saat jam kerja sudah selesai tapi ketika masih ada masyarakat yang mengantri dalam artian ketika pegawai masih stay di tempat masing-masing , pegawai samsat dengan baiknya melayani masyarakat demi kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan.

Dalam hal lain juga dapat dilihat dari hasil wawancara bapak Samuel selaku Komandan work shop TNKB beliau mengatakan :

“Kami juga menerapkan peraturan yang ada di kantor kami dengan tidak menggunakan hp pada saat jam kerja atau saat melayani masyarakat sesuai dengan “Panca Etika Pelayanan” di kantor kami, agar masyarakat tidak merasa risih dan merasa lebih di perhatikan dan juga masyarakat dapat terlayani dengan cepat.”

(Hasil wawancara pada tanggal 14 juli 2017)



Gambar 4. Panca Etika Pelayanan

Salah satu masyarakat yang sedang mengurus bernama bapak AA mengatakan:

“Yang saya liat pada pegawai yang melayani semua sudah sangat disiplin fokus pada pekerjaan masing-masing dan memberikan pelayanan sebaik mungkin.”

(Hasil wawancara pada tanggal 16 juli 2017)

Selain itu yang menjadi perhatian pegawai di kantor Samsat dalam kedisiplinan terkait peraturan yang di terapkan di samsat sudah di lakukan dengan baik. Dalam hal melaksanakan jadwal pelayanan, mulai dari jam kedatangan pegawai ,tidak berkeliaran di saat jam kerja, pada hari liburpun

pegawai tetap kerja, dan mencetak trus plat no kendaraan masyarakat yang belum terselesaikan, dan tetap memperhatikan kualitas dari cat (warna) bentuk, dan kerapian dalam mencetak TNKB agar masyarakat yang menerima merasa puas.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan untuk indikator ketepatan waktu, pelayanan yang diberikan oleh pegawai samsat tergolong tepat waktu dan disiplin pada saat jam kerja meskipun pada saat operasi jam kerja telah selesai masih ada pegawai yang masih menyempatkan diri untuk melayani masyarakat yang belum terlayani dalam pelayanan TNKB dan terlebih juga ketika hari libur petugas samsat bekerja untuk menyelesaikan plat dd yang belum terselesaikan, sehingga masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, ini ditandai dengan pegawai samsat menjaga ketepatan waktu yang ada dan tidak menunda-nunda apa yang telah dijadwalkan dan dijanjikan kepada masyarakat.

- **Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas**

Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai mengandung arti bahwa setiap pimpinan unit penyelenggaraan pelayanan publik wajib. Menyelesaikan setiap laporan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan (Rahmayanti, 2010 : 93).

Pelayanan publik atau jenis pelayanan lainnya tidak akan terlepas dari keluhan pengguna jasa seperti masyarakat pada pelayanan tersebut. Keluhan yang terjadi dapat merupakan keluhan yang benar-benar dirasakan mengganggu masyarakat atau harapan dari masyarakat yang belum terwujud.

Berdasarkan dari hasil wawancara masyarakat yang telah mengurus bernama C seorang mahasiswi yang mengurus plat/dd motor, terdapat keluhan terkait penerbitan TNKB yang cukup lama dengan waktu 3 bulan plat/dd belum juga terbit. Saudari C mengatakan:

“Saya baru membeli kendaraan motor sekitar 3 bulan lalu pada saat itu diler motor langsung membawakan saya plat/dd sementara. Namun saya mengira penerbitan TNKB saya tidak memakan waktu lama. Kurang lebih 2 bulan saya kembali menelfon bagian dealer motor tempat saya membeli kendaraan untuk menanyakan apakah plat/dd sudah keluar? Tetapi kata dealer masih harus menunggu dulu.”

(Hasil wawancara pada tanggal 17 juli 2017)

Hal senada juga di ungkapkan oleh bapak A mengenai penerbitan TNKB untuk kendaraan motor baru yang sempat terhambat. Bapak A mengatakan:

“Waktu saya membeli mobil plat/dd saya langsung dibawakan bersamaan kendaraan saya, saya juga lumayan lama menunggu informasi dari dealer terkait penerbitan plat/dd kendaraan saya, sekitaran hampir 2 bulan plat/dd saya baru bisa keluar, tetapi dalam pelayanan di samsat sudah cepat untuk pencetakan TNKB dengan menunggu kurang lebih 15 menit plat/dd sudah selesai di cetak.”

(Hasil wawancara pada tanggal 14 juli 2017)

Dari beberapa wawancara terkait keluhan masyarakat dalam penerbitan TNKB kendaraan baru. Klarifikasi mengenai keluhan masyarakat oleh Bapak Ade Firmansyah, S.Sos, MM bapak selaku wakil kepala samsat ,bapak Ade Firmansyah mengatakan:

“Penjelasan mengenai lambatnya penerbitan TNKB (untuk kendaraan baru) di urus pada dealer kendaraan masing-masing sesuai dengan orderan. Kemudian orderan tersebut di kumpulkan sesuai jumlah unit kendaraan contohnya honda 100 unit kendaraan, lalu di ambil oleh pihak dealer dan di serahkan ke konsumen. Adapun mungkin masyarakat yang merasa terlambat penerbitan TNKB, ada beberapa faktor, seperti pasokan bahan

baku atau dari pihak dealer yang terlambat menghubungi/menginformasikan ke konsumen di karenakan saling menunggu antara konsumen dan dealer kendaraan, karena biasanya dealer harusnya menghubungi konsumen terlebih dahulu, beda halnya kalau di samsat jika sudah memenuhi persyaratan dan sudah membayar di kasir, pada saat itupun sudah bisa kita cetak.”

(Hasil wawancara tanggal 12 juli 2017)

Terkait masalah keluhan masyarakat di atas ada beberapa juga hasil wawancara dari pegawai dealer motor (Yamaha) yang bernama bapak Alif selaku kepala toko cabang Yamaha, bapak Alif mengatakan :

“Konsumen yang sudah membeli kendaraan langsung berhubungan dengan dealer disini, disini juga kami menyediakan kendaraan baru (motor), sebelum membeli konsumen harus menyerahkan semua dokumen yang kita minta, sesuai persyaratan pembelian kendaraan agar mendapatkan faktur dari dealer, faktur tersebut menyangkut bukti cek fisik kendaraan. Kalau dari pihak kami jika segala berkas yang kita butuhkan lengkap pada saat itupun kami proses. Masalah pengumpulan berkas konsumen, kami bukan mengumpulkan dalam artian menunda-nunda untuk di proses, tetapi yang biasa memakan waktu lama juga bagian pengimputan data / verifikasi berkas. Pernah memang terjadi problem plat baru yang lama keluar, tapi itu semua urusan dari pihak samsat yang mengeluarkan no kendaraan.”

(Hasil wawancara tanggal 28 juli 2017)

Hal serupa juga di ungkapkan komandan bagian workshop TNKB Bapak Aiptu Samuel, bapak aiptu Samuel mengatakan:

“Mengenai penerbitan TNKB untuk kendaraan baru memang pernah sempat terhambat pada tahun 2013 di karenakan masalah pasokan bahan baku plat/dd yang terlambat datang dari pusat, tetapi dalam beberapa tahun ini pasokan bahan baku sudah mulai teratur, masalah keterlambatan lainnya ada pada dealer kendaraan yang mengurus segala TNKB kendaraan baru.”

(Hasil wawancara pada tanggal 7 juli 2017)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa selama ini keluhan masyarakat mengenai penerbitan TNKB untuk kendaraan baru masih terkendala, dikarenakan miskomunikasi antara dealer dan masyarakat tetapi pelayanan di kantor samsat sudah berjalan dengan baik dalam hal pengurusan sampe dengan pencetakan TNKB.

Dalam Hal lain mengenai indikator menanggapi segala keluhan masyarakat ,pegawai samsat juga menyediakan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan menindaklanjuti apa yang telah disampaikan yang menjadi keluhan setiap masyarakat. Berikut rincian prosedur penanganan keluhan masyarakat di kantor Samsat Makassar.

- Setiap keluhan diterima oleh pegawai secara langsung kepada pegawai samsat, maupun melalui kotak saran yang tersedia
- Kotak saran dibuka secara rutin
- Keluhan secara tertulis akan diterima oleh seksi pelayanan dan apabila belum terselesaikan maka akan dibahas bersama tim pengaduan beserta bagian yang bersangkutan
- Untuk keluhan yang tidak jelas identitasnya maka akan dijadikan dasar evaluasi kantor samsat - Hasil keluhan akan disosialisasikan kepada petugas sebagai evaluasi dan perubahan standar operasional prosedur

Mengenai respon keluhan masyarakat ini, berikut hasil petikan wawancara yang dilakukan dengan bapak Ade Firmansyah, S.Sos, MM selaku wakil kepala samsat bapak ade Firmansyah mengatakan:

“Segala keluhan masyarakat menyangkut pelayanan yang kurang baik , kami selalu menerima dengan baik dan menyediakan kotak saran untuk masukan atau keluhan masyarakat. Hasil keluhan akan disosialisasikan kepada petugas sebagai evaluasi dan perubahan standar operasional prosedur kemudian dirapatkan untuk mencari solusi jika ada masalah yang terjadi. Namun selama ini sangat jarang masyarakat yang mengeluh dan mengisi kotak saran. Kebanyakan masyarakat lebih sering menyampaikan keluhannya secara langsung.”

(Hasil wawancara pada tanggal 12 juli 2017)

Pegawai lain berpendapat bahwa :

“Kami sudah menyediakan kotak saran sebagai akses untuk masyarakat memberikan keluhan atau masukan yang akan dikumpul lalu dievaluasi untuk mencari solusinya.”

(Hasil wawancara pada tanggal 14 juli 2017)

Hasil wawancara dengan masyarakat lainnya bernama bapak zulaihan yang telah mengurus plat/dd kendaraan motor berpendapat :

“Saya memang melihat ada kotak saran yang di sediakan di kantor samsat, walaupun saya salah satu masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan disini dan belum pernah sama skali mengisi kotak saran. Kalaupun ada kendala atau masalah saya lebih baik menegur pegawainya langsung atau melaporkanya langsung.”

(Hasil wawancara pada tanggal 16 juli 2017)

Hal yang sama di ungkapkan oleh salah satu masyarakat bernama saudari ariani yang sedang menunggu plat/dd kendaraanya di cetak, mengatakan :

“Kalau melihat dari kebersihan dan kenyamanan masyarakat dalam menikmati fasilitas yang ada seperti tempat duduknya yang rapih dan teratur, loket-loket juga sudah terstruktur,dengan ruangan yang dingin dan ber AC, kebersihan sudah cukup bersih. Saya merasa nyamanlah dengan fasilitas yang ada di samsat.”

(Hasil wawancara pada tanggal 16 juli 2017)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa pegawai samsat ini sudah menyediakan akses tempat masyarakat mengeluh dan menyampaikan pendapatnya berupa kotak saran. Namun kotak saran yang tersedia jarang digunakan oleh masyarakat, karena kebanyakan masyarakat menyampaikan keluhannya secara langsung kepada pegawai samsat. Penyampaian keluhan masyarakat secara langsung seperti keluhan tentang lambatnya penerbitan TNKB kendaraan baru, sudah di tanggapi oleh bapak wakil kepala samsat bahwa keterlambatan penerbitan TNKB tersebut bukan berasal dari samsat tetapi dari dlr tempat pembelian kendaraan tersebut. Tetapi masyarakat mengira keterlambatan penerbitan TNKB kendaraan baru berasal dari samsat. Dilihat juga dari hasil wawancara terkait kebersihan dan kenyamanan fasilitas di samsat membuat masyarakat cukup senang dan tidak terdapat keluhan dalam hal tersebut. Sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti, yang melihat bahwa kebersihan yang ada pada kantor samsat memang sudah cukup baik.

Jadi pada indikator merespon keluhan pelanggan dapat disimpulkan bahwa pegawai samsat sudah menyediakan kotak saran sebagai akses untuk masyarakat memberikan pendapat maupun keluhan. Segala bentuk keluhan maupun pendapat masyarakat baik dalam bentuk pelayanan ataupun keluhan lainnya sudah di tangani oleh pegawai dan bapak wakil kepala samsat dengan baik dan dapat di jadikan acuan sebagai peningkatan kualitas pelayanan pada kantor samsat makassar.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ahmad, Badu. 2012, "*Buku Ajar Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik*"
- Ahmad, Badu. 2013, "*Manajemen Pelayanan Publik*". Yogyakarta; Andi Offset
- Agus Dwiyanto. 2006. "*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*". Yogyakarta; Gadjahmada University Press.
- Arif, Saiful. "*Reformasi Pelayanan Publik*". Averroes Press. Malang
- Hardiyansyah. 2011 "*Kualitas Pelayanan Publik*", Yogyakarta; Gava Media
- Charles H. Levine. 1990 "*Publik Administration: Challenge, Choices, Consequences*" Illinois
- Moenir. 2006. "*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*". Jakarta; Bumi Aksara
- Nurmandi, Achmad 2010 "*Manajemen Pelayanan Publik*" Yogyakarta; PT Sinergi Visi Utama
- Pasolong, Harbani. 2011 "*Teori Administrasi Publik*". Bandung; Alfabeta
- Pasolong, Harbani . 2012 "*Metode Penelitian Administrasi Publik*" Bandung; Alfabeta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005, "*Manajemen Pelayanan*", Yogyakarta; Pustaka Pelajar
- Saefullah. 2008, "*Pengantar Manajemen*", Jakarta; Kencana
- Santosa, Pandji. 2008, "*Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*", Bandung; PT Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2004. "*Good Governance*". Bandung; Mandar Maju

Sinambela, Lijan P dkk. 2006. "*Reformasi Birokasi*". Jakarta; Bumi Aksara

Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2014, "*Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*" Jakarta; Bumi Aksara

Sugiyono. 2012. "*Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung; Alfabeta.

Sugiyono. 2013. "*Metode Penelitian Administrasi*". Bandung; Alfabeta.

Tangkilisan, Hasel Nogi S, 2005. "*Manajemen Publik*". Jakarta; Grasindo.

Wiryanto. 2004. "*Pengantar Ilmu Komunikasi*". Jakarta; Grasindo.

PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Asas Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Kelompok Pelayanan Publik.

Keputusan Presiden Nomor 68 Tahun 1995 Pasal 3 Tentang Hari Kerja Di Lingkungan Lembaga Pemerintah Dan Keputusan Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 08 Tahun 1995.

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan (UU LLAJ) beserta peraturan pelaksanaanya.

Instruksi Bersama (INBERS) 3 Menteri (Menhankam, Mendagri dan Menkeu) dengan Nomor INS/03/M/X/1999, Menteri Dalam Negeri Nomor : 29 Tahun 1999 dan Menteri Keuangan Nomor : 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Samsat.

Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.

Peraturan Pemerintah No. 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan (PP Kendaraan).

Peraturan Pemerintah No 80 Tahun 2012 Tentang Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor Di jalan dan Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2004 tentang PNPB (Penerimaan Negara Bukan Pajak).

SKRIPSI

Herdiani, Hilda. 2015. "Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Sayang Rakyat Kota Makassar)". Universitas Hasanuddin. Makassar.

Nuryamin. 2016. "Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Kantor Samsat Makassar". Universitas Hasanuddin. Makassar.

Mariana. 2016. "Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran Pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Gowa". Universitas Hasanuddin. Makassar.

WEBSITE

<https://gudangmakalah.blogspot.co.id/2012/03/skripsi-peranan-direktorat-lalu-lintas.html>

http://www.ombudsman.go.id/index.php/english_gb/pwk/lampung/1664-opini-as-david-faranto-pelat-tnkb-dan-kinerja-layanan-polri.html

<http://pelayanmasyarakat.blogspot.co.id/2012/10/pelat-nomor-tnkb.html>

<https://eprints.uns.ac.id/4484/1/101711109200909461.pdf>

https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_administrasi_manunggal_satu_atap

<http://www.dispenda.baliprov.go.id/id/Enam-Hari-Kerja-diberlakukan-Untuk-Pelayanan-Samsat>

<http://www.academia.edu/31381300/KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN TANDA NOMOR KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA MAKASSAR>

LAMPIRAN

Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan bapak wakil kepala Samsat



Wawancara dengan Bapak komandan bagian work shop TNKB



Wawancara salah satu pegawai work shop TNKB



Wawancara dengan masyarakat yang sedang mengurus



Wawancara dengan masyarakat yang sedang mengurus



Wawancara dengan pegawai dealer mobil (Honda)



Wawancara kepala cabang motor (Yamaha)

HIMBAUAN LAYANAN



Proses Pelayanan Pembuatan TNKB



Proses Pencetakan TNKB

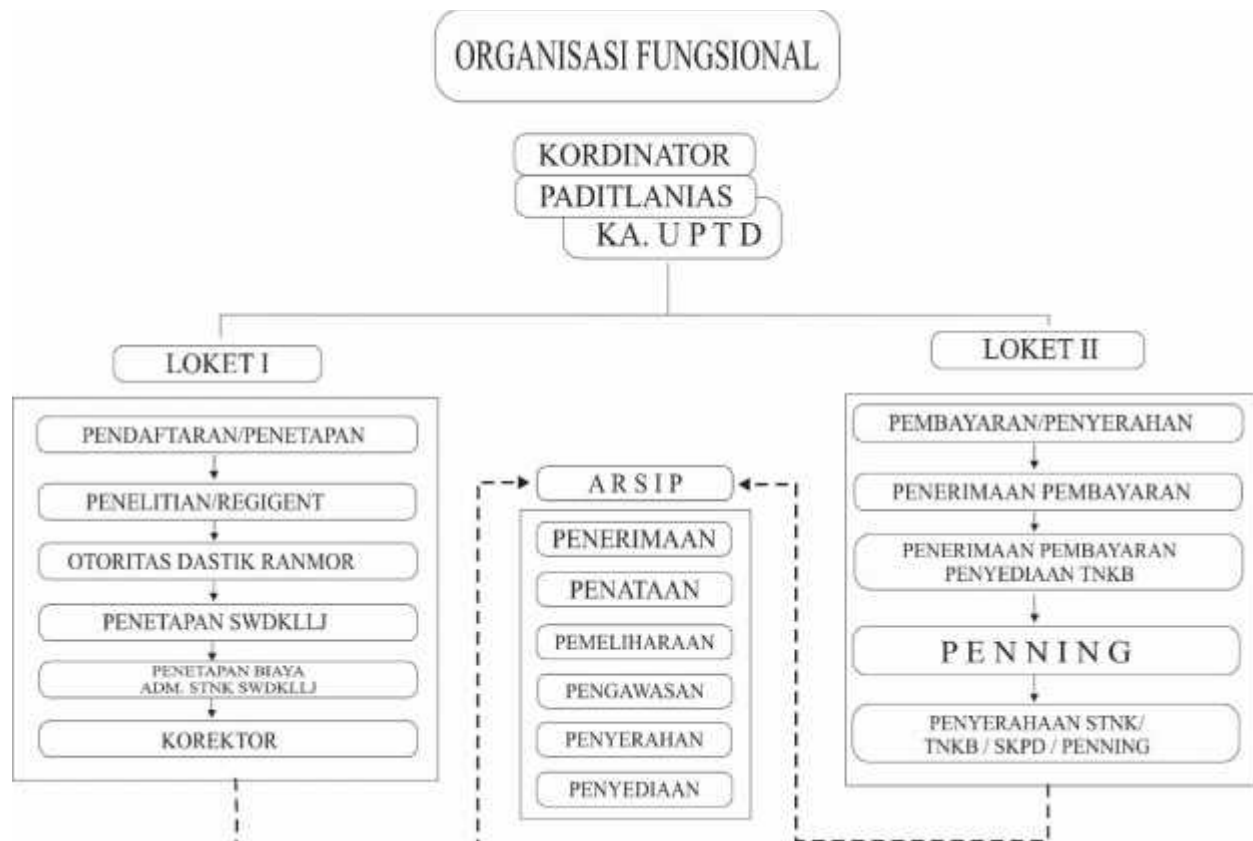


Proses Pengimputan Data



Masyarakat Yang Sedang Menunggu





Gambar Struktur Organisasi

SISTEM DAN PROSEDUR

PENDAFTARAN RANJOR BARU, PERPANJANGAN, MUTASI MASUK,
RUBAH BENTUK/WARNA, DUPLIKAT, PERSYARATAN KHUSUS

A

1. PENERIMAAN DOKUMEN

2. PENELITIAN DOKUMEN

3. ENTRY DATA

4. PENETAPAN

5. KOREKTOR

6. PEMBAYARAN

7. ORDER SINK/INK

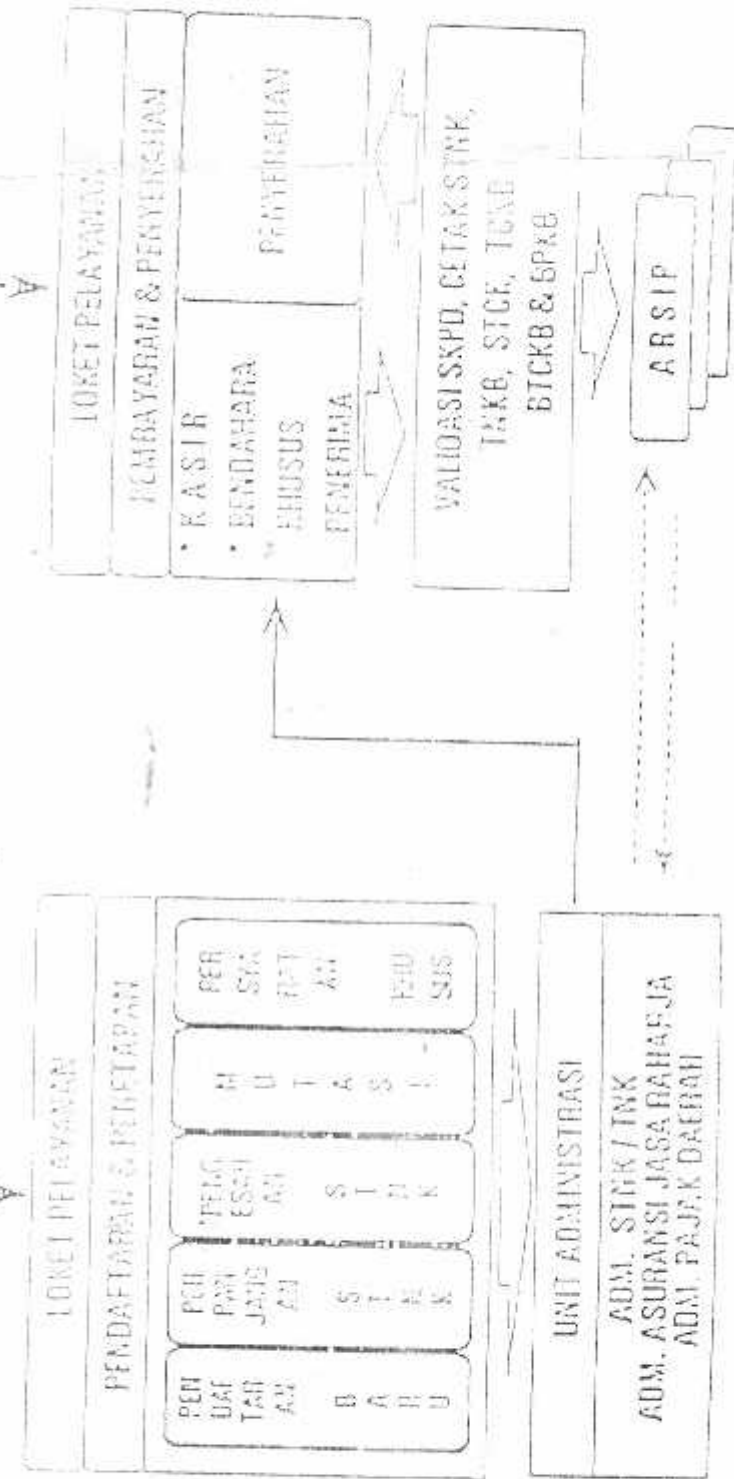
8. PENCETAKAN

ARSIP

PENYERAHAN

MEKANISME PELAYANAN PD KANTOR BERSAMA SAMSAT

PEMILIK / PEMOHON





KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SULAWESI SELATAN
DIREKTORAT LALU LINTAS
Jalan A.P. Pettarani No. 47 Makassar

Makassar, 31 Juli 2017

Nomor : B/ 017 /VII/2017Ditlantas
Klasifikasi : BIASA
Lampiran : -
Perihal : Hasil Penelitian.

Kepada

Yth. DEKAN FAKULTAS FISIP
UNIVERSITAS HASANUDDIN

di

Makassar

1. Rujukan Surat Dekan Fakultas FISIP Universitas Hasanuddin nomor: 2839/UN4.8.1/PL.02/2017 Tanggal 06 April 2017 perihal Permohonan Izin Penelitian.
2. Sehubungan dengan hal tersebut di atas disampaikan kepada Dekan Fakultas FISIP Universitas Hasanuddin bahwa, mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : FAUZIAH NOERHAM
No.Induk : E211 13 513
Jurusan : Administrasi Negara
Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar

3. Benar telah mengadakan penelitian pada kantor Samsat Kota Makassar, guna menyelesaikan Study pada Fakultas FISIP Universitas Hasanuddin dengan judul Skripsi RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN TANDA NOMOR KENDARAAN BERMOTOR (TNKB) DI SAMSAT MAKASSAR.
4. Demikian dan terima kasih.

Tembusan :

1. Dir Lantas Polda Sulsel





1 2 0 1 7 1 9 1 4 2 4 6 9 0

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 4579/S.01P/P2T/04/2017
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.
Kepala UPTB Wil. Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Wakil Dekan Bid. Akademik dan Pengembangan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 2839/UN4.8.1/PL.02/2017 tanggal 06 April 2017 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : FAUZIAH NOERHAM
Nomor Pokok : E211 13 513
Program Studi : Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN TANDA NOMOR KENDARAAN BERMOTOR (TNBK) DI SAMSAT MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **11 April s/d 11 Juni 2017**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 10 April 2017

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

A. M. YAMIN, SE., MS.
Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth
1. Wakil Dekan Bid. Akademik dan Pengembangan FISIP UNHAS Makassar
2. Pertinggal

SIMAP PTSP 10-04-2017



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://p2tbkpmmd.sulselprov.go.id> Email : p2t_provsulsel@yahoo.com
Makassar 90222





IDENTITAS PRIBADI

Nama : Fauziah Noerham
Nim : E211 13 513
Tempat/Tanggal lahir : Makassar, 22 Juni 1995
Jenis kelamin : Perempuan
Tinggi badan/Berat badan : 153cm / 47kg
Status : Belum menikah
Alamat : Perumahan Dosen Unhas Blok Eb 18
Email : -

IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Prof.Dr Noerjihad saleh, MA
Pekerjaan : Dosen Unhas
Nama Ibu : Dra. Hamrah Noer
Pekerjaan : Guru SMA

PENDIDIKAN

TK Darma Wanita Unhas (2000)
SD Inpres Kampus Unhas (2001-2007)
SMPN 12 Makassar (2007-2010)

SMAN 21 Makassar (2010-2013)

Universitas Hasanuddin, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik